

PRISCILA MARCON CARDOSO

**PERCEPÇÃO DE MÃES SOBRE O ATENDIMENTO
PRESTADO NO AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**Trabalho apresentado à Universidade Federal
de Santa Catarina, para a conclusão do Curso
de Graduação em Medicina**

**FLORIANÓPOLIS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

2005

PRISCILA MARCON CARDOSO

**PERCEPÇÃO DE MÃES SOBRE O ATENDIMENTO
PRESTADO NO AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA DO
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO DA UNIVERSIDADE
FEDERAL DE SANTA CATARINA**

**Trabalho apresentado à Universidade Federal
de Santa Catarina, para a conclusão do Curso
de Graduação em Medicina**

Presidente do Colegiado: Prof. Ernani Lange de S. Thiago

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Suely Grosseman

**FLORIANÓPOLIS
UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
2005**

Cardoso, Priscila Marcon.

Percepção de mães sobre o atendimento prestado no Ambulatório de Pediatria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina / Priscila Marcon Cardoso – Florianópolis, 2005.

38p.

Monografia (Trabalho de Conclusão de Curso) – Universidade Federal de Santa Catarina – Curso de Graduação em Medicina.

1. Satisfação do Usuário 2. Qualidade dos Cuidados de Saúde 3.
Hospitais Universitários

DEDICATÓRIA

*Aqueles que, de alguma forma, ensinaram
e mostraram-me o verdadeiro significado
e o valor da arte de cuidar. Por seu
exemplo que perdurará.*

AGRADECIMENTOS

Agradeço a meu pai, Carlos, por acreditar que o saber é o maior legado que um pai pode deixar aos filhos me mostrando, desde pequena, o valor dos livros e a importância do estudo e, em especial, à minha mãe, Teresinha, pela presença constante, me incentivando e me apoiando, e cujos princípios éticos e morais que norteiam sua vida serão o exemplo em que haverei de pautar minha conduta.

À minha orientadora, Dr^a Suely Grosseman, minha sincera gratidão pela oportunidade de me permitir realizar um trabalho que tanto contribuiu para meu aprendizado da relação médico-paciente. Por sua paciência, orientações e ensinamentos e seu sorriso sempre presente.

Por fim, agradeço a meu mestre, Dr Daisaku Ikeda, por suas lições de vida.

SUMÁRIO

DEDICATÓRIA	ii
AGRADECIMENTOS	iii
RESUMO	vi
SUMMARY	vii
1 – INTRODUÇÃO	1
2 – OBJETIVOS	3
2.1 – OBJETIVO GERAL	3
2.2 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
3 – MÉTODO	4
3.1 – TIPO DE ESTUDO	4
3.2 – POPULAÇÃO ESTUDADA	4
3.3 – PROCESSO DE COLETA, REGISTRO E ANÁLISE DOS DADOS	4
3.3.1 – Coleta e registro dos dados	4
3.3.2 – Análise dos dados	6
4 – RESULTADOS	7
4.1 – PERFIL DAS MÃES DO ESTUDO	7
4.2 – MOTIVOS DE PROCURA DO AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA DO HU	7
4.3 – CONCEPÇÃO DAS MÃES SOBRE A CONSULTA PEDIÁTRICA IDEAL	11
4.4 – PERCEPÇÃO SOBRE O AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA	13
4.5 – PERCEPÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DOS ACADÊMICOS DA 11ª FASE DE MEDICINA	15
4.5.1 – Percepção geral sobre o atendimento	15
4.5.2 – Aspectos que as mães gostam no atendimento dos acadêmicos	19
4.5.3 – Aspectos que as mães não gostam no atendimento dos acadêmicos	20
4.6 – SUGESTÕES APONTADAS PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO PRESTADO	21

4.7 – PERCEPÇÃO DAS MÃES SOBRE OUTROS PROFISSIONAIS -----	24
5 – DISCUSSÃO -----	27
6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	32
NORMAS ADOTADAS -----	34
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS -----	35
APÊNDICE 1 -----	38

RESUMO

Conhecer a percepção de usuários de serviços de saúde, com relação a seu atendimento, é uma forma de avaliar a qualidade da assistência prestada. Pacientes satisfeitos tendem a aderir a um serviço de saúde e ao tratamento proposto, o que está intimamente relacionado a bons resultados terapêuticos. O objetivo desse trabalho foi conhecer a percepção de mães sobre o atendimento prestado a seus filhos por acadêmicos da 11ª fase do curso de Medicina no Ambulatório de Pediatria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina. O estudo foi descritivo, usando o método qualitativo. Os dados foram coletados por meio de entrevista semi-estruturada e a população estudada foi composta por 20 mães de pacientes do Ambulatório de Pediatria Geral. As mães referiram estar satisfeitas com o atendimento no Ambulatório e ressaltaram, como fatores que influenciaram a sua satisfação, o acolhimento, a atenção, a educação e o carinho dos acadêmicos, as explicações claras dadas por eles e o exame físico realizado com minúcia. Os fatores citados, que limitaram sua satisfação, foram a demora para serem atendidas e a falta de continuidade do atendimento pelo mesmo acadêmico, prejudicando o vínculo. Discute-se a importância dos aspectos afetivos na relação médico-paciente na satisfação dos usuários com o serviço e sugere-se buscar estratégias para que os acadêmicos tenham mais tempo para acompanhar seus pacientes.

SUMMARY

The knowledge of the perception of health care services user's, with regard to it's attendance, is a form to evaluate the quality of the given assistance. Satisfied patients tend to adhere to a health care service and to the recommended treatment, what is directly related to good therapeutic results. The objective of this work was to know mother's perception on the attendance provided to their children by medicine students of the eleventh phase of the course in the Pediatric outpatients unit of the University Hospital of the Federal University of Santa Catarina. The study was descriptive, using the qualitative method. Data were collected through semi-structured interviews and the studied population was composed for 20 patients' mothers of patients of General Pediatric outpatients unit. The mothers related to be satisfied with the assistance and standed out, as factors that influenced their satisfaction, the student's shelter, attention, education and affection and the clear explanations given and detailed physical examination carried out by them. The satisfaction limiting factors cited were the delay to get to their consultation and the lack of attendance continuity for the same student, harming the bond. It is discussed the importance of the affective aspects of the doctor-patient relationship in patient's satisfaction with health care service and it is suggested to search for strategies that allow students to have more time to follow their patients.

1 – INTRODUÇÃO

A avaliação da qualidade dos serviços de saúde, que inclui o atendimento médico, vem sendo foco de estudo nas últimas décadas. Franco e Campos¹ afirmam que, quando se busca qualidade na atenção à saúde, a avaliação é fundamental.

Segundo Pérez², o conhecimento da percepção dos usuários de um serviço de saúde é uma forma indireta de avaliar sua efetividade.

Pesquisas têm demonstrado que pacientes satisfeitos continuam a utilizar o mesmo serviço de saúde, mantêm um relacionamento com um médico específico e aderem mais ao tratamento aconselhado, o que está diretamente relacionado a bons resultados terapêuticos. Por outro lado, pacientes insatisfeitos tendem a procurar, com mais frequência, serviços de saúde não convencionais, a negligenciar a procura de cuidados de saúde e/ ou a não cooperar com seu tratamento³⁻⁵.

A satisfação do usuário compreende diversas dimensões. Entre essas, a relação interpessoal, a qualidade técnica do médico, a continuidade e resolutividade da assistência, bem como a acessibilidade, conveniência e custos do atendimento e o ambiente físico⁶.

Hudak³ comenta que muitos médicos não valorizam a medida da satisfação do usuário. Explica que isso pode, em parte, refletir a crença de que, como um indicador de qualidade do serviço de saúde, a satisfação seja assunto administrativo e não algo do interesse ou para uso dos médicos, que são frequentemente mais preocupados com a efetividade do seu tratamento do que como os pacientes se sentem sobre o custo ou acessibilidade dos serviços, o estacionamento e a comida do hospital, ou suas relações interpessoais com profissionais da saúde. O autor também comenta que pode haver um senso de que essas medidas sejam relacionadas com aspectos da experiência pessoal dos pacientes, um dado subjetivo, sobre os quais os médicos não têm controle.

Para alguns autores, a melhor metodologia a ser utilizada para explorar a satisfação dos pacientes é a qualitativa. Esse tipo de estudo permite identificar a percepção do usuário sobre aspectos positivos e negativos dos serviços e as suas sugestões para superar as limitações sentidas. Eles alegam que questionários fechados têm a vantagem de ser fáceis de aplicar,

permitindo análise estatística padronizada, mas não são capazes de mostrar as reais preocupações dos indivíduos e nem apontam soluções para os problemas encontrados⁶.

Em um hospital escola, estudos que busquem conhecer a percepção de pacientes quanto ao seu atendimento, podem se tornar fontes de informação sobre a qualidade do serviço, fornecendo subsídios para a assistência e o ensino médicos.

O Ambulatório de Pediatria é parte do Hospital Universitário (HU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) desde sua fundação em 1980. Desde 1984 a consulta pediátrica tem sido ensinada aos acadêmicos da 11ª fase, durante o internato em Pediatria. Incluído no SUS, este ambulatório tem como atribuição realizar a atenção primária e secundária de crianças de 0 a 14 anos, sem delimitação de área de cobertura.

Segundo dados de 2004, em média, 1106 crianças são atendidas no Ambulatório de Pediatria por mês, sendo 439 atendidas pelos acadêmicos da 11ª fase⁷.

Na 11ª fase, a turma, composta por cerca de 50 alunos, é dividida em dois grupos. Cada grupo fica aproximadamente três meses na Clínica Pediátrica. Os acadêmicos passam um período de 6 semanas no Ambulatório de Pediatria durante o qual prestam atendimento de Pediatria Geral de forma individual ou, ocasionalmente, em dupla, sendo supervisionados pelos docentes, com os quais são decididas as possibilidades diagnósticas e condutas a serem tomadas.

Em 2003, Périco⁸ desenvolveu trabalho analisando a percepção de mães com relação ao atendimento de seus filhos, prestado por acadêmicos da 7ª fase do curso de Medicina. É nessa disciplina que ocorre o primeiro contato com o paciente pediátrico. A escolha pelo tema do presente trabalho surgiu do interesse de sua autora e orientadora em dar continuidade àquela pesquisa, mas, dessa vez, enfocando o acadêmico que já cursou todas as disciplinas pediátricas e, no último ano do curso, vem prestar atendimento como parte final de sua capacitação como médico.

Este trabalho objetiva conhecer a percepção de mães sobre o atendimento prestado por acadêmicos da 11ª fase do curso de Medicina. O estudo procura, com isso, ver a transformação que ocorre com o acadêmico ao longo de sua formação, que se reflete no atendimento prestado, e também, a melhoria do atendimento oferecido, como parte de um processo de constante aprimoramento pessoal e institucional.

2 – OBJETIVOS

2.1 – OBJETIVO GERAL

Conhecer a percepção de mães sobre o atendimento prestado no Ambulatório de Pediatria do Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina.

2.2 – OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar os motivos de procura do Ambulatório de Pediatria;
- Identificar as expectativas de mães em relação à consulta pediátrica ideal;
- Identificar a percepção de mães sobre o Ambulatório de Pediatria;
- Identificar a percepção de mães sobre o atendimento prestado pelos acadêmicos de Medicina da 11ª fase;
- Identificar a percepção de mães sobre o atendimento prestado por outros profissionais do Ambulatório de Pediatria;
- Identificar sugestões para melhoria da assistência prestada.

3 - MÉTODO

3.1 – TIPO DE ESTUDO

Esse trabalho foi realizado através do método qualitativo, tipo Estudo de Caso. O método qualitativo foi o escolhido por ser o mais indicado quando se estuda ações e relações humanas, onde os processos e os fenômenos não podem ser captáveis através de quantificações⁹.

3.2 – POPULAÇÃO ESTUDADA

A população do estudo foi composta por 20 mães de pacientes do Ambulatório de Pediatria Geral do HU.

A seleção de mães foi feita por conveniência, entre aquelas que estavam aguardando o atendimento de seu(s) filho(s) pelos acadêmicos da 11ª fase no Ambulatório de Pediatria do HU.

Os critérios de inclusão utilizados no estudo foram: mães com 18 anos ou mais, cujos filhos já tivessem realizado ao menos quatro consultas prévias com os acadêmicos da 11ª fase nesse Ambulatório, que concordassem em participar do estudo e em preencher o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

No processo de seleção dos sujeitos, 26 mães foram abordadas, sendo que 5 não concordaram em participar. As razões apontadas por elas foram: falta de tempo (2 mães), não querer falar ao gravador (1 mãe) e não declaradas (2 mães).

3.3 – PROCESSO DE COLETA, REGISTRO E ANÁLISE DOS DADOS

3.3.1 – Coleta e registro dos dados

Em maio de 2004, antes de dar início ao estudo, seu projeto foi elaborado, sendo submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos em junho do mesmo ano. A aprovação foi recebida no mês seguinte e, então, a pesquisa de campo teve início.

A coleta de dados foi realizada por meio de entrevista semi-estruturada, em profundidade, a qual oferece oportunidades de surgimento de novos questionamentos, a partir das respostas dos investigados, permitindo que o investigador siga a linha do pensamento e as experiências daqueles, participando ativamente na elaboração do conteúdo da pesquisa. Este tipo de entrevista é a que mais favorece a descrição, explicação e compreensão dos fenômenos sociais em sua complexidade, por manter sua presença consciente e atuante e, ao mesmo tempo, permitir a relevância da situação do investigado¹⁰.

Os dados coletados foram relativos à identificação dos sujeitos (pseudônimo, faixa etária, estado civil, profissão, escolaridade, procedência, número de filhos e faixa etária do filho atendido) e sua percepção sobre o serviço (motivo da procura do Ambulatório de Pediatria do HU, expectativas quanto à consulta pediátrica ideal, opinião sobre o atendimento dos acadêmicos e outros profissionais do Ambulatório, sugestões para melhorar o serviço oferecido). O questionário pode ser visto no Apêndice 1.

As faixas etárias utilizadas para as mães foram: 18 a 20, 21 a 25, 26 a 30, 31 a 35, 36 a 40, 41 a 45, 46 a 50, 51 a 55 e 56 a 60 anos. Os filhos foram divididos em lactentes (29 dias a 2 anos incompletos), pré-escolares (2 a 7 anos incompletos), escolares (7 a 10 anos incompletos) e adolescentes (10 a 21 anos incompletos)¹¹. Foram assim divididos a fim de assegurar sua identidade de forma mais efetiva.

A coleta dos dados de identificação foi feita por escrito e as questões da entrevista foram registradas por meio de gravação em minigravador, sendo transcritas, integral ou parcialmente, após seu término.

As entrevistas foram realizadas nos consultórios do Ambulatório de Pediatria do HU, permitindo maior privacidade e liberdade à entrevistada. O uso de jaleco foi evitado, bem como de barreiras físicas entre a mãe e a entrevistadora, para que isso não fosse um fator de influência sobre as primeiras, como observado por Périco⁸.

Procedeu-se à realização do projeto-piloto com uma mãe, que teve o objetivo de testar a validade do instrumento proposto. Esse não necessitou de adaptações e, então, iniciou-se a coleta de dados.

Das vinte entrevistas colhidas, as dez primeiras foram transcritas integralmente e, nessas, já se podia ver alguma repetição de dados. As entrevistas restantes foram realizadas para confirmar a saturação das informações e apenas os trechos de maior relevância foram transcritos. Os dados ficam saturados quando as informações acumuladas chegam a um ponto em que as novas aquisições aparecem em bem menor quantidade, justificando pouco o tempo despendido para buscá-las¹⁰.

O número escolhido foi vinte, pois, em estudos qualitativos, recomenda-se que o número de sujeitos não ultrapasse trinta para que se possa aprofundar a entrevista¹⁰.

3.3.2 – Análise dos dados

A análise dos dados foi feita durante todo o período de coleta. Foi realizada pelo processo de Análise-Reflexão-Síntese preconizado por Patrício¹². Enquanto a análise decompõe os dados, a síntese os integra às diversas dimensões e contextos da vida dos sujeitos. A análise e a síntese são realizadas de forma sinérgica, através da reflexão, que é uma reconsideração dos dados, associando sensibilidade e razão. Nesse processo, o autor deve esforçar-se para evitar “pré-conceitos” ou juízos pessoais (através de reflexão crítica) e aguçar sua sensibilidade, para tentar maior aproximação com a realidade dos sujeitos investigados¹⁰.

A redação final do trabalho foi iniciada em dezembro de 2003 sendo concluída em fevereiro de 2005.

4 – RESULTADOS

4.1 – PERFIL DAS MÃES DO ESTUDO

Das mães que participaram do estudo, 2 tinham entre 18 e 20 anos, 6, entre 21 e 25 anos, 5, entre 26 e 30 anos, 2, entre 31 e 35 anos, 3, entre 36 e 40 anos, 1, entre 41 e 45 anos e 1, entre 56 e 60 anos. Nove delas eram casadas, 7 tinham união estável, 2 eram separadas e 2, solteiras.

As ocupações foram as mais variadas. As mães com menor grau de escolaridade estudaram até a 4ª série do primeiro grau e uma delas estava cursando o ensino superior. Apenas 4 eram provenientes de outros municípios (Biguaçu, Palhoça e Garopaba). Das que residiam em Florianópolis, 7 eram da área central e, as demais, das praias. A maioria delas freqüentava o Ambulatório desde o nascimento de seus filhos.

Treze mães tinham 1 filho, 5, de 2 a 3 filhos, 1, de 4 a 5 filhos e 2, 8 filhos. Das crianças levadas à consulta, 1 era lactente, 7, pré-escolares, 8, escolares e 4, adolescentes e todas tinham, ao menos, 5 consultas com os acadêmicos da 11ª fase.

4.2 – MOTIVOS DE PROCURA DO AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA DO HU

Várias foram as razões que levaram as mães a procurar o Ambulatório de Pediatria do HU pela **primeira vez**. Algumas delas o fizeram porque, quando crianças, já haviam sido tratadas nesse mesmo local:

Ah, foi por causa que a gente já foi tratada aqui... (Mariana)

... eu, desde pequena, já fui tratada aqui no HU. A minha mãe sempre me tratou aqui. É um hospital que eu gostei. (Rebeca)

Graziele o fez, tanto porque a mãe já freqüentava esse Hospital, quanto por falta de atendimento considerado adequado por ela na cidade onde reside:

Eu comecei a freqüentar porque a minha mãe já freqüentava aqui. E eu achei bom, porque em [minha cidade] não tem um hospital, não têm médicos sempre que a gente precisa. Então eu comecei a freqüentar aqui mais por isso. Que aqui têm mais médicos diferentes... Aqui é um Hospital que tu, tudo que tu precisa tu consegue, os médicos.

Outras, porque realizaram o acompanhamento pré-natal no HU ou porque o filho nasceu nesse hospital ou por ambos:

Na hora de eu ganhar ela, aqui, fui tratada super bem. (Cida)

Gostei de ter o meu filho aqui e gosto de tratar ele aqui. (Rebeca)

Eu ganhei meu filho tudo aqui. Eu gostei. E fui bem atendida desde o começo da minha gestação... (Érica)

A conveniência foi outra causa apontada, pela proximidade da residência com o HU ou por ter algum parente trabalhando na instituição:

Na verdade, é porque fica mais próximo de casa... (Érica)

É mais porque a mãe já trabalhou aqui no HU, aí já conhece todo mundo. Eu consulto sempre com a Y, que eu consultava com ela também. E, não sei, é mais prático, sabe? Porque a mãe trabalha na Universidade, meu pai trabalha no HU. Então a gente já tá em casa. (Alice)

Já, para Simone, a opinião da sogra, que tratou o esposo daquela nesse Ambulatório, em muito influenciou sua escolha por esse local:

Aqui eu achei que os médicos são tudo bom. Que antes eu comecei a consultar com ele no Posto. Aí, eu levava ele e o médico nem examinava a criança. Então, a minha sogra me recomendou a vir pra cá, que a Dr^a Y, que ela que cuidou do meu marido quando era pequeno...

Dentre as razões que levaram as mães a **continuar freqüentando** esse local, a mais freqüentemente apontada foi a **qualidade do atendimento**, principalmente no Ambulatório, mas também em outros locais do Hospital:

Porque, em termos de hospital, é um dos melhores... Não só entende de criança, como de adulto também. (Júlia)

Todas as vezes que eu precisei do atendimento de vocês, dos médicos aqui do Hospital HU, eu sempre fui atendida. Nunca recebi não. Sempre que precisei marcar consulta, às vezes que não tinha mais vaga, eles me encaixaram. (Mari)

Eu já fui em outros locais, das pessoas mal olharem pra tua cara. E tu faz uma pergunta, mal te respondem... O tratamento bom que eu recebia era isso: fazer as pergunta e os médicos me responder, ser bem atendida na hora dos exames, e tudo, a internação, tudo isso. (Cida)

Várias mães citaram como causa o **descontentamento** em relação ao atendimento nos Centros de Saúde:

Uma, é porque o atendimento é bem melhor que os Postos de Saúde, com certeza. (Carol)

... no Posto de Saúde não tem aquela atenção específica. É uma coisa, mais rápida... (Sandra)

Para outras, o acesso a **especialistas** é fator de grande relevância:

Se eu vou pra um Posto de Saúde, por exemplo, chega lá tu tem um Pediatra, ele atende, mas ele não é aquele Pediatra, especialista, é... no pulmão, especialista em coração. Ele não tem a especialidade, somente é Pediatra. (Mari 2)

Às vezes acontece, que a pessoa não pode tratar com especialista, tá sem dinheiro, e aqui tem como a pessoa tratar... (Júlia)

O **atendimento médico** e a empatia por esses profissionais foi razão muito mencionada:

A médica dela é maravilhosa. (Sandra)

Aqui eu achei que os médicos são tudo bom. Que antes eu comecei a consultar com ele no Posto. Eu levava ele e o médico nem examinava a criança... (Simone)

Porque os médicos pesquisam a fundo, tratam da criança a fundo... Eu acho que eles tudo se dedicam a fundo, saber o que a criança tem. Se preocupam também com os pais, com a criança. (Eduarda)

A **confiança** no serviço é, para outras, uma razão muito importante:

... porque é uma escola aqui, então a gente já tem confiança, porque não é de, ah conheceu a pouco tempo. Isso já vem de anos... (Mariana)

Júlia ressaltou a **segurança** proporcionada pela existência da Emergência Pediátrica como razão para frequentar esse Hospital:

... pode acontecer qualquer coisa à noite que tem como trazer aqui. (Júlia)

A facilidade de **retorno** para as consultas foi citada por Mariana:

Tem o retorno, que é mais fácil. A pessoa não precisa tá... com nenezinho... se fosse em Posto tinha que tá pegando ficha e depois, e perde um tempão.

Bilica ressaltou, ainda, a **atenção** dispensada à criança:

Eles [acadêmicos] brincam, eles fazem tudo com elas. Elas se sentem bem... elas nunca choraram, nem pra fazer uma vacina...

O fato de ter seus **questionamentos respondidos** com clareza foi outro fator aventado:

... eu fazia as perguntas e eles respondiam, com toda paciência... a gente vem no médico, tem muitas coisas que a gente não sabe... acho que o médico tá ali pra explicar. (Cida)

Eles explicam bem... a gente entende... (Érica)

Mônica freqüentava o Ambulatório, porque, para tudo, preferia a Universidade:

Os estudantes... eles vêem tudo, depois vêm os professores... Eu não vou pra outro Hospital... Até falo pras minhas amigas. Teve uma amiga minha que ia ganhar na X. Então eu disse 'Não, não vai. Vai aqui na Universidade que é melhor'. E ela veio... As pessoas atendem melhor, as enfermeiras, tudo atende melhor.

4.3 – CONCEPÇÃO DAS MÃES SOBRE A CONSULTA PEDIÁTRICA IDEAL

Quando questionadas sobre o que consideravam relevante para uma boa consulta pediátrica, vários foram os aspectos considerados.

A **atenção** ao paciente, seu responsável e suas dúvidas, por parte de equipe médica, foi citada como fundamental:

... pra mim, o médico tem que atender o paciente, conversar com o paciente e depois ele anotar, porque, às vezes, ao mesmo tempo que ele tá escrevendo, ele tá escutando o paciente, e ele pode tá pensando em alguma coisa. Não dá pra fazer as três coisas ao mesmo tempo. Então eu acho, ele tem que parar de fazer o que ele tá fazendo, atende o paciente primeiro, e depois ele continua escrevendo no prontuário, depois ele faz as coisas dele. (Júlia)

Em primeiro lugar, atenção. Atenção com certeza. Eu espero, uma atenção tanto com a criança quanto com a mãe, porque, às vezes, eles não têm toda aquela atenção e a gente sai, às vezes, até sem saber o que o médico falou. (Sandra)

... quando tá no consultório, quando a gente chega, o médico não tem pressa de sair. Se tiver que fazer alguma pergunta, faz. (Cida)

Para Mariana, o **envolvimento** com a criança é necessário para uma boa consulta, já que essa é o foco da atenção:

Primeiramente, brincar, conversar com as crianças, porque criança pra médico, é um bicho.

Algumas ressaltaram a importância da **resolutividade** e da **responsabilidade** médica:

... eu espero que ele resolva o problema de saúde que o meu filho tem no momento. (Mari 1)

... que faça o serviço dele bem feito não botando em risco a vida da criança que está sendo atendida. (Fernanda)

Como eu já tive um problema aqui, com uma tal [especialista]. Ela [a criança] deu uma reação do antibiótico. E eu cheguei aqui, eu já aproveitei e eu queria saber se continuava o remédio ou paro, porque deu reação. Mandou continuar. Ai, ela ficou num estado que foi parar no Hospital Z... tem que ir mais a fundo, porque podia ter causado uma coisa pior... Uma médica que ficou junto com ela desde pequeninha. (Lena)

Outras esperam **sinceridade** e **objetividade** em relação à situação da criança:

... acima de tudo, acho que a sinceridade do médico em, diagnósticos... Que ele seja ali correto e que dê aquela informação correta. Não fique te enrolando. (Mari 2)

... diga tudo que pensa. (Graziele)

O **respeito** mútuo também é valorizado:

Acho que o respeito deles para com minhas filhas e das minhas filhas para com eles.
(Mari 2)

Há quem considere importante a solicitação de **exames complementares**:

Se ele tem algum problema, alguma coisa, pede pra fazer exame, eles fazem... (Érica)

4.4 – PERCEPÇÃO SOBRE O AMBULATÓRIO DE PEDIATRIA

A maior parte das mães referiu-se ao atendimento prestado no Ambulatório como bom ou ótimo. Elas apontaram, como razões para isso, o fato de serem **bem atendidas**:

Porque sempre que eu venho aqui, que ela tem consulta, sou bem atendida. (Júlia)

... aqui os médicos atendem a gente com vontade. Não é aquele atendimento, meio morto.
(Mari 1)

Carol citou o fato de no Ambulatório, por haver Pediatras e não Clínicos Gerais, receber **explicações** mais claras:

Depois que eu vim do Posto de Saúde, melhorou bastante, até. Antes eu ficava meio indecisa. Não entendia bem as coisas que o médico falava, porque, como eu já tinha falado, não é bem explicado...

Algumas mães entrevistadas mencionaram o bom atendimento na **recepção**:

... eles são sempre simpáticos, ali no balcão de informações. (Mari 1)

A gente é bem recebida, as pessoas conversam... (Érica)

Por exemplo, na parte da enfermagem, lá na frente, onde a gente vai marcar as consulta. A gente chega ali, pergunta 'Tem vaga?'. Se não tem, elas já falam numa boa contigo... Vou ser sincera, já fui atendida em outros lugares que, na hora de perguntar alguma coisa, as pessoas eram estúpidas, não respondiam direito, ou então simplesmente viravam a cara, não te davam resposta. A gente chega lá na há frente, pergunta 'Tem vaga?'. 'Não', mas elas falam, com carinho, com jeito... A gente pergunta 'Quando?'. Elas dizem 'Não, tal dia volta aqui', mas tudo com aquela calma, aquela paciência. E com jeito mesmo de gente profissional, que sabe lidar com o público, porque eu acho que ser enfermeira não é só ter um diploma na mão. Tem que saber lidar. E na marcação de consulta também. É bom. (Cida)

Outras, a **atenção** e o **carinho** recebidos e a **calma** no tratamento:

Eles sempre atendem com carinho... Eles não chegam com aquela estupidez, como tu vê sempre. 'Dona Fulana', 'Mamãe, vem aqui'... (Zê)

Eles não são pessoas ignorantes... Eles são muito bem atencioso e por isso eu consulto com ela aqui... (Lete)

Eles [acadêmicos] são bem atenciosos com as crianças, são bem calmos... como se fosse a própria médica, realmente, que tivesse atendendo. Eles têm bastante paciência com as crianças, são bem atenciosos. Isso é muito importante. (Sandra)

Lena ressaltou que achava bom o atendimento por haver **outros profissionais**, além dos médicos, complementando-o:

Agora, eu tava consultando com a enfermeira, ali, sobre alimentação... Não precisa tá procurando outros recursos fora. Acho que completa aqui dentro.

Mari 2, que traz as filhas juntas às consultas, disse gostar do fato de todas elas serem **atendidas ao mesmo tempo** e deixarem-nas à vontade:

O médico, quando chama elas, chama as três juntas. É uma brincadeira pra elas. Que ele chama uma, ele examina uma, ela acha que vai sorrir, examina a outra. Ao mesmo tempo que elas tão fazendo uma consulta, elas tão se divertindo. É bom... As crianças se sentem à vontade. As crianças não têm medo de vim no médico.

Alice considera bom que o atendimento seja realizado conforme a **ordem de chegada** e a gosta da **rapidez** na vacinação:

Eu venho aqui, é ordem de chegada, tu chegou cedo, tu é atendida cedo... Pra vacina eu acho legal também. Toda vez que eu venho vacinar ele, chega, vacina, pronto, vai embora...

Para Lete o atendimento é bom por conseguir marcar **exames complementares** com rapidez:

Eu levo aqui, num instantinho eles já marcam um exame, já fazem um exame. Não demora como nos Postos de Saúde que a gente vai e demora não sei quantos tempos pra consultar. (Lete)

4.5 – PERCEPÇÃO SOBRE O ATENDIMENTO DOS ACADÊMICOS DA 11ª FASE DE MEDICINA

4.5.1 – Percepção geral sobre o atendimento

De forma geral, as mães consideram bom o atendimento, apontando para isso, os mais diversos aspectos. Algumas mencionaram que gostavam do atendimento dos alunos por esses serem **educados, simpáticos, atenciosos, carinhosos, interessados**:

Ele [acadêmico] foi, tão específico, tão atencioso, que eu achei que fosse o médico. (Carol)

Eles são muito atenciosos... Gosto muito de... Quando chega aqui que têm dois, três alunos, adoro. (Bilica)

Sempre foram bem... bem, bem educados. (Sandra)

... eles atendem bem, são simpáticos, atenciosos, carinhosos com o meu filho, conversam bastante. São bem simpáticos. (Mari 1)

Minha filha sempre nota, que tem um carinho bem especial. Eles [alunos] são bem carinhosos. (Eduarda)

Bastante educação, com respeito. Quando eu consulto com ela, quando é moço, eles respeitam muito. Até, às vezes, eu peço pra chamar uma moça, porque ela não se sente à vontade, porque já tá grande. E eles fazem a vontade... Ela se sente melhor assim. (Eduarda)

Qualquer coisinha que você fale eles querem saber, querem se informar melhor. Eles são bem interessados. (Mari 2)

E também por seu **envolvimento** com as crianças:

Na hora do atendimento, ali, eles brincam com elas, eles conversam. (Mariana)

Minha filha mesmo, toda vida, ela foi benquista. Toda vida, até quando ela era pequenininha. Eles pegavam ela aqui, andavam com ela pra lá e pra cá, porque ela era bem gordinha... Eles adoravam ela... Gosto muito daqui. (Sandra)

Atendem muito bem a gente. Examinam, brincam com as crianças, deixam as crianças à vontade... Por isso que eu gosto dos alunos, que eu acho que eles são mais extrovertidos. São mais atenciosos com as crianças, tudo. (Bilica)

Tu chega, eles dão atenção pra criança... mostra um bichinho, distrai a criança, sabe, tem jeito com criança... (Ana)

... vocês sempre estão atendendo com carinho as pessoas. Aquele carinho... (Zê)

Pela **história** e **exame físico** realizados com **minúcia**:

Examinam a criança toda. A minha filha, tiram toda a roupinha dela, olham bem, examinam todo o corpinho dela. (Cida)

... eles examinam bem as crianças, eles fazem as perguntas. (Simone)

Os acadêmicos são ainda citados por sua **responsabilidade**, **capacitação** e **profissionalismo** e pela **segurança** transmitida:

... elas sempre foram bem atendidas... Nunca vai ser... vão passar os remédios errado ou vão chegar e maltratar a criança... (Mariana)

Ele foi tão específico, tão atencioso, que eu achei que fosse o médico. E , quando ele falou assim pra mim, 'Eu vou... eu vou chamar o doutor', eu fiquei pensando 'Meu Deus, ele é aluno'. Que ele passou uma, uma profissionalidade, na realidade, tão grand, que eu gostei. (Carol)

Ah, eles atendem bem. Tanto é que, logo em seguida já vem o profissional, pra ver o que que eles fizeram, mas eu acho que eles fazem o trabalho deles bem feito... Tudo o que eles fazem o médico depois, logo em seguida, vem e faz tudo que eles já tinham feito antes. Eu acho que, já tão bem preparados pra atender uma criança. (Cida)

Até porque a gente acha tudo que é médico, porque eles transmitem como se fossem já médicos. (Graziele)

Júlia, apesar de também achar bom o atendimento, considera importante que os acadêmicos possam dar **seguimento ao atendimento prestado**, revendo os pacientes por eles atendidos, a fim de saber o resultado de suas condutas:

Eu acho que os alunos deviam até passar mais tempo... quando é consulta, o aluno só chega e atende aquele paciente e deu. Pronto. Depois ele vai atender outro. O aluno não fica direto, umas duas ou três consultas com o mesmo paciente... Na outra vez, o aluno, dependendo do tipo de doença que o paciente tiver, o aluno já não vai saber como é que foi resolvido. Ele pode até saber, porque ele vai perguntar pro professor e o professor vai dizer, mas o aluno ter olhado, ele foi ver qual foi o resultado do próprio aluno, o aluno nunca vai ter resposta... Quando o paciente volta, o aluno já não vai ter a resposta, se for aquilo mesmo que o aluno passou, se foi aquilo que resolveu, porque o aluno já não vai pegar, não vai pegar o mesmo paciente, vai pegar outro paciente... Então, não é querendo atrasar o lado de vocês, mas acho que quando fosse atendido por aluno, fizesse o paciente voltar um pouco mais, antes, antes do aluno ir embora o paciente voltar de novo pra ver como ele está.

Rebeca, ainda que goste do atendimento dos acadêmicos, ponderou que eles, por estarem em fase de aprendizado, são um pouco **morosos**:

Olha... eles tão começando a aprender, bem dizer. Então, eles são... tão meio devagar, precisa de um auxílio dos médicos. Mas até agora, com as consultas de aluno que eu tive com meu filho, foi tudo OK. Não tenho nada a reclamar, não. Até que eles atenderam até muito bem o meu pimpolho.

Graziele mencionou que foi um acadêmico que descobriu um problema da criança:

Até ela [acadêmica] descobriu de um probleminha que ela [criança] tinha. Ela foi e falou pro médico.

Ana, apesar de considerar o atendimento bom, preferia que ele fosse feito pelo médico:

Acho bom, mas eu preferia o médico tivesse ali.

Lete acha que há acadêmicos melhores que determinados médicos:

E eu, até agora, consulto com a maioria de estudante. Tão começando agora, mas têm, às vezes, têm melhores mesmo estudantes que vários médicos... Mas estudante é a mesma coisa que médico, não é?

4.5.2 – Aspectos que as mães gostam no atendimento dos acadêmicos

Muitos deles são os mesmos citados anteriormente, como o **interesse**, a **atenção**, a **responsabilidade**, a **educação**, o **carinho**, o **exame físico completo** e o **envolvimento** com a criança, além de **paciência**:

Eu gosto porque eles, eles são interessados. Não é aquele de chegar, olhar e dizer. Não, eles fazem bastante pergunta. (Júlia)

Na parte de examinar, eles vão, eles pegam mesmo. Eles examinam direitinho. Se eles tiverem que tirar a roupa, eles tiram. Olham tudo, sabe? Verificam mesmo. (Mari 1)

O modo deles olhar, brincar, pra se tornar uma consulta mais agradável. Eles fazem umas brincadeiras. Umas coisas bem legais, pra criança não se sentir, também envergonhada e gostar do atendimento. (Eduarda)

O jeito extrovertido que eles têm, com as crianças, de simpatizar, com as crianças. Meu filho é um que ele é muito... ele vai muito pelo que as pessoas transmitem pra ele... Quando a pessoa tá contente, tá feliz, tá brincando com a criança, ela se espairece, se envolve com a outra, nem sei se vai ser examinado ou não. Que vai, vai. Pelo menos é, aqui, foi tudo assim, tudo nos conformes, como diz em casa. (Rebeca)

Eles têm bastante paciência com as crianças. (Sandra)

A atenção deles. A preocupação em ir atrás das informações corretas. (Carol)

Gosto do jeito que eles falam, que eles conversam, porque são super educados. (Mari 2)

Atende bem, dão a maior atenção, aquele carinho, aquele respeito que as pessoas sempre gostam. (Zê)

Mari 2 gosta do atendimento quando os acadêmicos são **rápidos**:

Eu gosto, de quando eu chego bem cedo e eles são rápidos. Não tem demora...

Graziele referiu valorizar as **explicações** mais detalhadas e dadas de forma compreensível:

A paciência... que eles têm mais paciência com a gente. Eles conversam mais, explicam mais... Que os médicos, às vezes, eles falam mais na língua de médico mesmo... eles falavam, falou tudo certinho, disse bem declarado o que eu queria ouvir...

Fernanda menciona, ainda, que percebe nos acadêmicos uma sincera **disposição em ajudar**:

... dá pra ver que eles tão ali querendo mesmo, realmente, ajudar. Não tão ali só porque 'Ah, porque eu passei, tô estudando pra ser médico'. Então eles tão realmente querendo ajudar a população. (Fernanda)

4.5.3 – Aspectos que as mães não gostam no atendimento dos acadêmicos

À exceção de Mariana, todas as outras mães negaram ter qualquer reclamação em relação ao atendimento dos acadêmicos.

Não tem o que eu não gostei. Pra mim foi ótimo, então não tem o que dizer que não gosto. (Graziele)

Aquela mãe, contudo, não se considera insatisfeita com o atendimento por uma falha pontual, como pode ser visto em seu depoimento:

Não gostar, eu não tenho o que dizer que não gosto de nada. Pra mim tudo é bom... Uma vez só, foi. Que a minha mais velha tinha problema de bronquite e ela tinha ficado internada na UTI. Tinha saído, eles deixaram ela peladinha muito tempo. Aí, ela pegou uma outra pneumonia por causa disso, mas foi só isso aí, também. Mas só que, depois disso, eles mudaram o jeito de atender as crianças. Que eles deixavam muito tempo elas peladinha e tem criança que não pode ficar muito tempo assim. Foi só isso.

Alice acharia mais fácil se o atendimento fosse realizado pelos Pediatras:

Não é uma coisa que eu não goste, mas a gente sabe que é um Hospital-Escola. Mas eu acho que seria muito mais fácil se fosse já o médico, que seria mais rápido... O médico já ia chegar, já ia atender e pronto.

Para Eduarda, a única inconveniência no atendimento é a demora em passar o caso, embora mencione que compreenda que o Pediatra tenha de dar atenção também a outros pacientes:

Única coisa só que, às vezes, eu acho é o intervalo pra chamar a médica, eles levam tempo, a gente espera muito tempo. Isso é a única coisa, mas isso também tem a ver, porque às vezes a médica tá atendendo outra criança e o estudante tem que esperar a oportunidade pra falar sobre os dados desse paciente que ele examinou.

4.6 – SUGESTÕES APONTADAS PARA A MELHORIA DO ATENDIMENTO PRESTADO

Nem todas as mães possuíam sugestões, porque várias delas estavam satisfeitas com o atendimento recebido:

Que podia ser feito? Olha, isso aí eu nem sei te explicar, porque pra mim tá tudo certo. Pra mim eu acho que tá tudo bom. Não pode fazer mais. Fazer o quê mais? Levar a gente no colo? ... Eu acho que pra mim tá tudo bem, bem certinho. Eles são atenciosos, eles examinam as crianças bem, eles brincam com as crianças, eles deixam as crianças à vontade. O que que vai fazer mais? Não pode. (Bilica)

Pra mim, aqui tá ótimo. Então eu não tenho eu o que dizer, entendeu?... Sempre que eu preciso eu consigo. Pra mim, entendeu, não tem, o que eu dizer que não tá bom. (Graziele)

Júlia sugeriu que os alunos passassem um período maior no Ambulatório para que pudessem acompanhar os pacientes por eles atendidos:

... eu acho que os alunos deveriam passar um pouco mais tempo. Sabes? Com os pacientes... não querer atrasar o lado de vocês também, mas fazer semana sim, duas semanas não eu acho que não podia ser... Vocês atendem um paciente hoje, mas não é o mesmo paciente que vocês vão atender daqui... Eu acho que vocês, ao invés de ficar um sim, um não, vocês deviam, então, já que tem que fazer três meses, então fizesse os três meses direto ou então ampliasse esse lado pra uns seis meses direto. Pra vocês atender hoje o paciente, daqui a um mês pedir pro paciente voltar, só pra vocês ter a noção do como é que tá sendo realizado o trabalho de vocês. Mas não querendo prejudicar vocês também. Mas só pra vocês ter uma noção, também, de como vocês estão fazendo o trabalho de vocês. Mas isso também não quer dizer que isso me prejudicou, algum dia. Não. Só também pra ajudar vocês.

Mariana gostaria que o encaminhamento de pacientes do HU fosse mais rápido:

Eu acho que, quem já fosse paciente daqui, de dentro do Hospital, que tomara que fosse mais rápido, que demora... Até ir no Posto e voltar, se é primeira consulta, demora bastante. Se já tivesse aqui dentro com o cartão, que já tivesse o cartão da própria Universidade, aqui talvez seria mais rápido e mais fácil. E demora o mesmo tanto que os outros. Aí, poderia agilizar um pouco mais aqui dentro.

Para Mari 1 e Carol, a demora para serem atendidas é um inconveniente:

A única coisa que eu acho que deveria, que poderia ser feita, é mais, agilizar mais, mais rapidinho no atendimento. É muito complicado, eu entendo. Mas ser mais rapidinho, porque teve vezes que 1 hora eu tava aqui no Hospital e sai 6 da tarde. Fui atendida 5h30, por aí. A única coisa. (Mari 1)

As pessoas chegam, eu tenho notado, ficam horas ali esperando... Às vezes a criança tá chateada e cria aquele constrangimento, que um grita dum lado, um grita do outro. Talvez isso poderia, mudar de alguma forma... (Carol)

Cida não tinha sugestões em relação ao Ambulatório, mas mencionou que a realização de cirurgias pediátricas no HU seria mais conveniente para os pacientes ali internados:

... no Hospital, o que deveria ser feito, acho, que era aquela sala de cirurgia, que as pessoas tão lutando tanto pra isso que, até hoje, que não conseguiram ainda. Que essas crianças que são internadas aqui, elas fazem cirurgia no Z. Que nem a [minha filha]. Ela internou aqui, aí não tinha como fazer a cirurgia dela aqui, foi lá pro Z. Eu acho que uma sala cirúrgica, pra criança, já que tratam aqui, acho que seria o ideal.

Na opinião de Mari 2, a ampliação do atendimento no Ambulatório permitiria a outras crianças a oportunidade de consultar no HU:

Acho que o que faltava era isso. Existir mais vagas, pra mais criança carente... Pra mães que nunca consultaram aqui, elas dizem que é um pesadelo, que é muito difícil conseguir. É mais fácil no Z que aqui, tratar aqui.

Fernanda acharia conveniente se o espaço físico Ambulatório pudesse ser ampliado, oferecendo mais conforto aos pacientes:

Eu acho que poderia ampliar o Ambulatório, porque acho que são muitas crianças e geralmente a salinha, ali, fica lotada com criança maior. Não consegue esperar, não tem aquela paciência. Então acho que a única coisa que deveria melhorar é aumentar a estrutura aqui, só...

Eduarda citou o aprimoramento dos acadêmicos:

... talvez até mais curso, mais especialização, pros estudante... pra cada vez mais melhorar o campo deles que tão se formando.

4.7 – PERCEPÇÃO DAS MÃES SOBRE OUTROS PROFISSIONAIS

A opinião compartilhada pelas mães é de que a maioria dos outros profissionais que atendem no ambulatório (outros profissionais de saúde e funcionários da recepção) prestam um bom atendimento.

Várias mães citaram o atendimento na **recepção**:

Toda vida, que eu tô aqui, que eu venho com ela, é a P, é a V que tá sempre ali. São maravilhosas. A gente já se conhece a bastante, de tanto, vir aqui. Tem aquela outra, também, que pesa. Não tenho, também, nada a reclamar delas. Que elas que atendem aqui. São elas que cuidam da vacinação dela. Tudo, é tudo ótimo. Não tenho nada a reclamar, mesmo... É o jeito delas atenderem a criança, atender a gente, ali no balcão. (Sandra)

Tu chega ali no balcão pra marcar uma consulta, tu não fica ali um tempão, esperando. A pessoa chega ali, marca a consulta, a gente sai, vai embora... Não são pessoas, grossas, que chegam dando esporro... (Érica)

Aqui no balcão, as meninas também sempre atendem bem... com educação. (Zê)

E na **vacinação**:

... as meninas da vacina também conversam bastante. (Mariana)

A da vacina é ótima pessoa, atende muito bem, ela é muito querida. (Zê)

Várias mães referiram-se ao **atendimento médico**:

... consultam e te explicam diretamente o que que é, o que que não é, o porque, o motivo. Geralmente, é difícil tu encontrar um profissional assim, que te relata, que te explique, porque os médicos, hoje em dia, eles tem um, tipo, uma linguagem diferente que, se for falar os nomes químico e tudo, as pessoas tem uma certa ignorância que não compreende... e eles conseguem passar com clareza, o que que tá acontecendo, o procedimento, como a gente deve agir e isso é muito bom. (Carol)

Eu gosto muito deles. Tem também a Dr^a W, tem a Dr^a Y, as duas que eu consultei aqui. E muito atencioso todas as duas médicas que eu peguei pra elas... Credo! Maravilhosas! (Bilica)

Os médicos são muito bons, eles atendem muito bem. (Zê)

Para Mariana é importante poder **complementar o atendimento médico** no próprio Ambulatório:

Eu precisei uma vez de uma nutricionista pra menina. Então me atenderam super bem. Eu achei isso interessante porque, como é o primeiro filho, tu não sabe o que que tu vai dar. Eu não podia amamentar a menina, então passaram a dieta, conversou com a nutricionista. Precisar de psicólogo, eles me arrumaram aqui dentro.

A **simpatia**, o **carinho**, a **disposição** e o **profissionalismo** dos profissionais também contribuem para gostarem do atendimento:

Simpatia sempre. Nunca tive alguma ocasião que teve alguém ignorante... Nunca. (Lena)

Também são bem carinhosos, são bem atenciosos com a gente. (Simone)

Elas passam pela gente, elas cumprimentam... (Ana)

Elas tão dispostas mesmo a fazer, trabalhar... Parece que elas gostam do que fazem... (Eduarda)

... eu não tenho muito contato com eles, mas o pouco que eu conheço, que deu pra ver... eu acho que são gente, bem, bem profissional. Tanto da limpeza, como os médicos. (Cida)

Embora Lena goste do atendimento no Ambulatório, **outros setores** do Hospital deixam a desejar:

No geral, a gente é muito bem atendida aqui dentro, pelos médicos, já aqui no balcão, aqui da recepção. O que a gente reclama é... No laboratório... parece, que eles trabalham ali forçado. É completamente diferente daqui. Quando tu vai marcar uma consulta lá na frente, fora que, às vezes, a gente marca aqui... quando é os servidores lá fora é bem precário. Parece... nem parece que tem tanto desemprego aí fora pra... Realmente é bem precário e é em geral. A gente tá fazendo, lá no laboratório, fazendo os exames e tô já o dia inteiro com a criança... parece que tão ali que não tão lidando com o ser humano. Lá atrás e parte lá da frente de marcar consulta é... Às vezes, tu acerta, mas não todos... não é todas as pessoas que são dessa maneira, mas uma meia dúzia de... aí prejudica um pouco. Esse, de graça que a gente tem que aturar, não é bem assim. É essas coisinhas... Cria revolta.

Fernanda gosta do atendimento, mas mencionou alguns episódios que considerou bastante desagradáveis:

Muitas crianças que eu acompanho reclamam da vacina... Ela foi, bem grossa, sabe. Ela pega e não brinca com a criança, não pergunta nada... Espetou ali, pronto, quer dizer como se fosse, foi lá, espetou e deu como se não tivesse, não fosse um ser humano. Então, achei, foi falta de consideração e profissionalismo... Não tá indo prum matadouro.

As pessoas que trabalham no balcão também atendem a gente super bem, dependendo da pessoa, no caso. Até hoje acho que foram o quê? No máximo duas vezes que eu tive aqui que teve duas atendentes ali que praticamente pegam, o cartão, não olham nem pra tua cara. Chegam, e não falam nada.

5 – DISCUSSÃO

Nesse estudo, as mães entrevistadas alegaram freqüentar o Ambulatório de Pediatria do HU por razões semelhantes às encontradas por Périco⁸, com acadêmicos da 7ª fase: haver freqüentado esse mesmo Ambulatório quando crianças, ter realizado o pré-natal, parto ou ambos no HU, residir próximo ao hospital, ter parente trabalhando nele ou por recomendação de familiar. De certa forma, isso indica ser a clientela do Ambulatório de Pediatria Geral, supervisionado por médicos, a mesma que procura o Ambulatório de Puericultura, sob a orientação de professores.

Com relação ao esperado em uma consulta pediátrica, observou-se que as os fatores citados como ideais, pelas mães, são os mesmos encontrados no atendimento dos acadêmicos. Esses achados vão ao encontro do observado por Lewis⁶, em sua revisão, em que médicos menos experientes tendem a mostrar mais habilidades interpessoais e técnicas. Ainda que não se possa ter elucidado se isso se deve ao fato de terem uma formação mais recente, se por conta de maior esforço, por maior disponibilidade de tempo ou por não estarem tão desgastados pela profissão, esses comportamentos estão entre os mais valorizados pelos pacientes.

O **acolhimento** foi um dos principais fatores que contribuíram para a satisfação com o Ambulatório. Este acolhimento foi sentido por elas, não só em relação aos acadêmicos, mas também com outros profissionais de saúde e funcionários da recepção.

A influência da atenção recebida na recepção, tanto na chegada, quanto na marcação de consultas, denota a importância que têm as recepcionistas na prática médica. Arber¹³ afirma que as ações das recepcionistas são centrais no acesso dos usuários aos médicos, pois elas podem tanto agilizá-lo como bloqueá-lo. Ainda, aquelas que são amistosas e simpáticas aumentam consideravelmente – aos olhos dos pacientes – a qualidade do serviço oferecido.

Consideraram como fatores fundamentais para o bom atendimento, a valorização, pelos acadêmicos, do relato de suas queixas e solicitações, seu carinho, respeito e educação e o envolvimento com a criança, trazendo para a consulta um clima de descontração e informalidade.

Outro fator de relevância mencionado por elas, foi o tempo passado em consulta, permitindo o fornecimento de informações e esclarecimento de dúvidas. Ressaltaram a importância da linguagem simples utilizada pelos acadêmicos, mais acessível à sua realidade e sua compreensão, tornando a consulta um momento de interação e aprendizagem.

Bem-Zira, citado por Carmel e Glick¹⁴, afirma que os pacientes tendem a julgar a qualidade do tratamento com base no comportamento afetivo dos médicos para com eles. Nesse sentido, alguns estudos comentam a importância da consulta centrada no paciente e revelam uma maior satisfação com o atendimento médico se os pacientes percebem que os médicos são atenciosos, demonstram interesse e respeito para com eles, mostrado-se sensíveis e cuidadosos com as suas necessidades^{4-6, 14}.

Focalizando a comunicação entre médicos e pacientes, Auslander e col⁴ realizaram trabalho no qual mostraram que, quanto maior é a distância cultural existente, mais pobre é a comunicação e maior a insatisfação das mães. Apontaram como prováveis razões para isso, a falta de sensibilidade do médico a fatores culturais, normas e contextos ambientais dos pacientes, bem como das expectativas e necessidades das famílias.

Vários autores ressaltam, ainda, que o fornecimento de informações é fundamental na avaliação da prática médica^{4, 15}. O estilo de comunicação mais valorizado pelos pacientes é aquele em que os médicos são cordiais, empáticos, autênticos, dão explicações claras e compreensivas, e não têm atitude julgadora, autoritária, controladora. Nesse sentido, Lemme e col¹⁶, que pesquisaram a satisfação de usuários de Hospital Universitário, mostraram que os médicos que melhor expressaram esse estilo de comunicação foram os Pediatras. Os autores ressaltaram que a grande quantidade de informações dadas às mães as deixa muito satisfeitas não só com a consulta, mas também com a unidade onde se dá o atendimento e Worchel e col¹⁷ demonstraram que, quanto mais tempo os pais passaram tirando dúvidas, menor foi o número de ligações telefônicas subsequentes aos Pediatras e menor o tempo gasto com retornos.

Caprara e Franco¹⁸ citam Ardigo que diz que a relação médico-paciente tem sido focalizada como um aspecto chave para a melhoria da qualidade do serviço de saúde e desdobra-se em diversos componentes, como a personalização da assistência, a humanização do atendimento e o direito à informação.

O tempo de consulta foi estudado por Halfon e col¹⁹ que demonstraram, em seu trabalho sobre cuidados à saúde de crianças pequenas, que quanto maior o tempo que os pais passaram

com os médicos maior foi sua satisfação. Isso vai ao encontro do estudo de Cohen²⁰ avaliando a satisfação em hospital da Escócia. O autor encontrou que os paciente têm como grande preocupação o fato dos médicos não terem tempo para escutá-los e ignorarem o que os pacientes dizem.

Embora os aspectos relativos à afetividade tenham sido os mais freqüentemente citados, as mães do estudo também salientaram a importância dada ao fato dos acadêmicos realizarem a história clínica e o exame físico com minúcia. Para elas, as chances de não se diagnosticar algo que a criança possa ter ficam reduzidas quando é bem examinada. Além disso, algumas relataram que se sentiam ainda mais seguras com o atendimento dos acadêmicos por observarem que esses realizavam o exame físico como os Pediatras.

No trabalho realizado por Samuelsson e Wister²¹, que pesquisaram a satisfação e expectativas de clientes em atendimentos domiciliares, os autores encontraram que dentre as aptidões médicas mais valorizadas, além das qualidades pessoais, estavam a confiabilidade do médico e sua competência profissional.

Não obstante vários trabalhos separarem a avaliação da qualidade do atendimento médico em aspectos afetivos e técnicos, o atendimento médico, com um todo, é avaliado com base no desempenho afetivo.

Várias mães mencionaram estar satisfeitas com o atendimento no Ambulatório pelo fato desse contar com a presença de especialistas, profissionais não médicos complementando o atendimento, facilidade de acesso a exames complementares e rapidez em sua realização, facilidade de retorno e existência de Emergência Pediátrica.

Essa tendência à valorização de especialistas e exames complementares foi discutida por Rezende²². O autor afirma que, aos olhos dos leigos e dos administradores da saúde, o especialista está acima do clínico geral e que as especialidades foram supervalorizadas pela sociedade, pelos meios de comunicação e pelas Instituições públicas e privadas. O autor alega que isto só seria justificável se o especialista tivesse um conhecimento amplo da medicina e a especialidade representasse um acréscimo adicional à sua formação médica, o que não ocorre na realidade. Cita o grande clínico espanhol Jimenez Diaz que dizia que o bom especialista é aquele capaz de diagnosticar os casos que não são de sua área.

Essa fragmentação da medicina em especialidades e subespecialidades clínicas, com campo de ação cada vez mais restrito, trouxe uma desvalorização do médico generalista e um encarecimento nos custos da assistência médica pelo uso excessivo da tecnologia médica.

Para Rezende²², embora os benefícios resultantes da tecnologia médica sejam patentes, essa trouxe uma deterioração da relação médico-paciente, pois se o médico ganhou em eficiência, em capacitação profissional e em recursos diagnósticos e terapêuticos, perdeu em prestígio.

O autor afirma que tanto os médicos como os pacientes foram seduzidos pelas máquinas, pelos gráficos e pelos números, que dão a aparência de exatidão, substituindo a medicina qualitativa pela quantitativa, sem se lembrar que todo exame tem suas limitações e suas falhas ligadas à técnica, ao equipamento e ao observador, embora essa não seja a visão difundida.

As deficiências assinaladas foram pontuais, não prejudicando muito a satisfação das mães com o serviço. Isso encontra respaldo no que afirma Dunfield⁵, que são as qualidades pessoais, ao invés das profissionais, o provedor ao invés dos serviços, que mais comumente têm importância em julgamentos de qualidade, especialmente para as mulheres.

Um aspecto citado foi a dificuldade na interação com funcionários de outros serviços do Hospital, como da marcação de consultas e realização de exames. Resultados semelhantes foram encontrados por Lemme e col¹⁶, que pesquisaram a satisfação de usuários de Hospital Universitário do Rio de Janeiro, encontrando descontentamento com alguns serviços prestados, especialmente com o setor de matrículas.

Mencionaram, também, a demora para serem atendidas e, ao contrário dos achados de Périco⁸ no Ambulatório de Pediatria Preventiva e Social, a falta de continuidade do atendimento pelo mesmo acadêmico, prejudicando o vínculo. A falta desse elo entre médicos e pacientes foi um dos principais problemas encontrados por Franco e Campos¹. Os autores citam Campos que afirma que o vínculo é um dos elementos essenciais para a instituição de uma prática clínica de qualidade, permitindo aumentar a eficácia das ações de saúde. Argumentam que em todo processo diagnóstico e terapêutico, a familiaridade, a confiança e a colaboração estão altamente implicadas no resultado da arte médica.

Com relação ao tempo de espera, vários trabalhos sobre satisfação de usuários e qualidade nos serviços oferecidos mostram que a demora no atendimento é queixa frequente^{1, 13, 16}.

A maioria das mães não possuía sugestões para a melhoria do atendimento, o que vai ao encontro dos achados de Franco e Campos¹. Esses avaliaram a qualidade do atendimento e a satisfação de usuários do Ambulatório de Pediatria de um Hospital Universitário de Campinas e evidenciaram que, embora parte considerável dos entrevistados apontassem problemas,

poucos tinham sugestões para melhoria da assistência, mostrando, segundo os autores, uma grande tolerância dos usuários com relação a essas limitações.

Foram sugestões apontadas para a melhoria do atendimento, a ampliação do espaço físico do Ambulatório, oferecendo mais conforto aos pacientes, e do número de consultas, para que mais crianças pudessem freqüentá-lo; a realização de cirurgias pediátricas no HU, de modo que os pacientes cirúrgicos não precisassem ser transferidos; redução do tempo de espera para serem atendidas e a permanência dos acadêmicos, no Ambulatório, por um período mais longo permitindo-lhes dar continuidade ao atendimento prestado.

6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O método utilizado nesse estudo possibilitou alcançar seus objetivos, permitindo conhecer a percepção de mães sobre o atendimento prestado a elas e seus filhos no Ambulatório de Pediatria.

A pesquisa qualitativa permitiu-me encontrar não números, mas pessoas e, com elas, aprender o que valorizam em nosso atendimento e esperam de nós. Ao iniciar essa pesquisa, acreditava que a relação médico-paciente não pudesse ser ensinada na Faculdade de Medicina, que era algo que, ou trazíamos de nossa formação pessoal ou pouco poderíamos mudar. Mas, ao longo do processo, atentando para os aspectos considerados importantes pelos pacientes e pela literatura, procurei mudar alguns pontos de minha conduta, valorizando a comunicação. Isso melhorou muito meu relacionamento com os pacientes, aumentando a satisfação com meu trabalho e influenciando, inclusive, em minha escolha por uma especialidade que me permita desenvolver o aspecto comunicacional.

Aprendi com as mães desse estudo o valor de gestos simples como carinho e atenção e como esses, muitas vezes, se não são capazes de curar, podem, ao menos, confortar. Aprendi que a boa prática médica em muito reside nesses valores e que não há realmente bom médico sem dedicação ao paciente.

Ao longo deste estudo, pude perceber o quanto as mães valorizam os aspectos afetivos/comunicacionais em seu relacionamento com os acadêmicos e também com os outros funcionários do Ambulatório.

O acolhimento, tanto na chegada, quanto no consultório, foi um dos fatores mais citados em sua avaliação de satisfação, demonstrando a importância desse aspecto para a qualidade do serviço oferecido.

Dentre as limitações sentidas está a falta de continuidade de atendimento pelo mesmo acadêmico e, nesse sentido, propõe-se buscar estratégias para que eles tenham mais tempo para acompanhar seus pacientes.

Tendo em vista o papel do acolhimento na qualidade do serviço, sugere-se avaliar e estimular o desenvolvimento desse aspecto da atenção em outros setores do Hospital, nos quais esteja deficiente, por meio do treinamento de seus funcionários.

Sugere-se, também, que estudos sobre a satisfação de usuários sejam realizados nas outras clínicas (Médica, Cirúrgica e Ginecológica e Obstétrica) com o objetivo de aprimorar o atendimento e o ensino nessas áreas.

NORMAS ADOTADAS

As normas adotadas foram as constantes na resolução nº 001/2001 do Colegiado do Curso de Graduação em Medicina da UFSC, conforme aprovado em 5 de julho de 2001.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1 – Franco SC, Campos GWS. Avaliação da qualidade de atendimento ambulatorial em pediatria em um hospital universitário. Cad Saúde Pública 1998; 14 (1): 61-70.
- 2 – Pérez LV. Calidad de atención en el Instituto Nacional de Neurologia y Neurocirugia MVS. punto de vista del usuario. Arch Neurocién Mex 2001; 6 (1): 15-9.
- 3 – Hudak PL, Wright J. The characteristics of patient satisfaction measures. Spine 2000; 25 (24): 3167-77.
- 4 – Auslander WF, Thompson SJ, Dreitzer D, Santiago JV. Mother's satisfaction with medical care: perceptions of racism, family stress, and medical outcomes in children with diabetes. Health & Social Work 1997; 22 (3): 190-99.
- 5 – Dunfield JF. Consumer perceptions of health care quality and the utilization of non-conventional therapy. Soc Sci Med 1996; 43 (2): 149-61.
- 6 – Lewis JR. Patient views on quality care in general practice: literature review. Soc Sci Med 1994; 39 (5): 655-70.
- 7 – Serviço de Arquivo Médico e Estatística (SAME). Distribuição de Consultas. Universidade Federal de Santa Catarina/ Hospital Universitário; 2004.
- 8 – Périco GV. Percepção de mães sobre a assistência prestada a seus filhos por alunos de medicina da sétima fase no ambulatório de pediatria do hospital Universitário da UFSC [trabalho de conclusão de curso]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina/ Curso de Graduação em Medicina; 2004.

- 9– Minayo MCS, Sanches O. Quantitativo-qualitativo: oposição ou complementaridade? Cad Saúde Pública 1993; 3 (9): 239-48.
- 10 – Grosseman S. Satisfação com o trabalho: do desejo à realidade de ser médico [tese]. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina; 2001. 282p.
- 11 – Rodrigues YT, Rodrigues PPB. Semiologia Pediátrica. 1ª ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan; 1999.
- 12 – Patrício ZM, Casagrande JL, Araújo MF. Qualidade de vida do trabalhador: uma abordagem qualitativa do ser humano através de novos paradigmas. Florianópolis: Ed. do autor; 1999.
- 13 – Arber S. What is a good gp? British Medical Journal 1987; 294: 287-88.
- 14 – Carmel S, Glick, SM. Compassionate-empathic physicians: personality traits and social-organizational factors that enhance or inhibit this behavior pattern. Soc Sci Med 1996; 43 (8): 1253-61.
- 15 – Jung HP, Van Horne F, Wensing M, Hearnshaw H, Grol R. Which aspects of general practitioners behaviour determine patients' evaluations of care? Soc Sci Med 1998; 47 (8): 1077-87.
- 16 – Lemme AC, Noronha G, Resende JB. A satisfação do usuário em hospital universitário. Rev Saúde Pública 1991; 25 (1): 41-6.
- 17 – Worcher FF, Prevant BC, Miner J, Alenn M, Wagner L, Nation P. Pediatricians' communication style: relationship to parents' perceptions and behaviors. J Pediatr Psychol 1995; 20 (5): 633-44.
- 18 – Caprara A, Franco ALS. A relação paciente-médico: para uma humanização da prática médica. Cad Saúde Pública 1999; 15 (3): 647-54.

- 19 – Halfon N, Inkelas M, Mistry R, Olson LM. Satisfaction with health care for young children. *Pediatrics* 2004; 113 (6): 1965-72.
- 20 – Cohen G. Age and health status in a patient satisfaction survey. *Soc Sci Med* 1996; 42 (7): 1085-93.
- 21 – Samuelsson G, Wister A. Client expectations and satisfaction of quality in home care services. A consumer perspective. *Home Care Provider* 2000; 5 (6): 223-30.
- 22 – Rezende, JM. Tópicos selecionados de história da medicina e linguagem médica. Artigos, notas e comentários. Disponível em: <http://usuarios.cultura.com.br/jmrezende>

APÊNDICE 1

QUESTIONÁRIO

Identificação da mãe/criança

Mãe

- Pseudônimo:
- Idade:
- Estado civil:
- Profissão:
- Escolaridade:
- Procedência (cidade ou bairro):
- Nº de filhos:

Criança

- Idade:

Tempo que frequenta o Ambulatório de Pediatria do HU - UFSC:

Nº de consultas anteriores com alunos da 11ª fase:

Questões

- 1) Por que a senhora frequenta este Ambulatório?
- 2) O que a senhora espera de um médico que atenda seu(a) filho(a)?
- 3) O que a senhora acha do atendimento no Ambulatório?
- 4) O que a senhora acha do atendimento dos alunos?
- 5) O que a senhora gosta no atendimento dos alunos?
- 6) O que a senhora não gosta no atendimento dos alunos?
- 7) O que a senhora acha que poderia ser feito para melhorar o atendimento?
- 8) O que a senhora acha dos outros profissionais que atendem no Ambulatório?
- 9) A senhora quer falar mais alguma coisa? O quê?

Nº da entrevista:

Data da entrevista: